



15 questions sur le passage à l'All IP

Berne, le 27 avril 2017

A l'avenir, le signal téléphonique empruntera la même technique qu'Internet. Si les changements à effectuer ne seront que très rares pour les clients, tous en retireront de réels avantages. Exemple: le Callfilter pour les appels publicitaires.

Voici les réponses aux 15 questions les plus fréquentes de nos clientes et clients.

Pourquoi ce changement est-il nécessaire? La téléphonie fonctionne bien, pourtant?

Un filtre contre les appels publicitaires, l'affichage du nom lors d'un appel entrant, le blocage personnalisé des numéros indésirables: les besoins actuels de la clientèle ne peuvent plus être satisfaits par une téléphonie fixe séculaire. C'est pourquoi Swisscom passe à la technologie IP et utilise ainsi une technique de transmission unique pour le téléphone, l'Internet, les données et la TV. L'IP est une technologie éprouvée et exploitée dans le monde entier.

Qui plus est, la téléphonie fixe traditionnelle est arrivée en fin de vie. Conséquence: de moins en moins de pièces de rechange sont disponibles, et la technologie ne peut pas être maintenue à moyen terme.

Mon raccordement fixe sera-t-il coupé à la fin de l'année?

Non, aucun client ne verra son raccordement fixe purement et simple coupé. Chaque client sera d'abord contacté personnellement par Swisscom, qui l'accompagnera lors du passage à l'IP. Toutefois, Swisscom recommande tout spécialement aux clients commerciaux de migrer vers l'IP le plus tôt possible.

Que se passe-t-il à partir de 2018?

Swisscom a déjà commencé dans certains endroits à remplacer intégralement l'infrastructure obsolète par l'IP. A partir de 2018, tous les raccordements clients vont être migrés vers l'IP dans les plus grandes régions de Suisse, ce qui permettra le démantèlement de l'ancienne infrastructure. Avec cette migration, les régions bénéficieront des moyens de communication les plus modernes. Swisscom va débuter par les quatre grandes régions que sont Soleure/Bienne/Jura, Schaffhouse/Winterthour/Frauenfeld, Balsthal/Olten/territoires d'Argovie/Haute-Argovie et la région Rapperswil/Jona/Glaris. Les autres régions font actuellement l'objet d'une planification et seront bientôt annoncées.

Que dois-je faire?

Clients privés:

D'ores et déjà la majeure partie des clients privés est passée à l'IP et bénéficie des avantages de la technologie IP, comme par exemple le filtrage des appels publicitaires, la qualité de son HD et l'affichage du nom. Les clients privés restants seront contactés individuellement et leur migration sera accompagnée par Swisscom. Dans la plupart des cas, c'est chose simple: il suffit de raccorder directement le téléphone fixe au routeur.



Clients commerciaux:

Pour les clients commerciaux, la migration demande plus de temps et se déroule en plusieurs phases: établir l'inventaire, mettre en place l'organisation du projet, développer le concept de solution pour l'avenir et migration vers l'IP. Une grande partie de ces projets sera achevée en 2017 avec le passage à l'IP pour les clients commerciaux. Nous recommandons aux clients commerciaux de passer à l'IP avant la fin 2017 car les ressources d'entreprises partenaires ou de fournisseurs d'applications spéciales (téléphones d'ascenseur, systèmes d'alarme) sont mieux accessibles.

Je dispose seulement d'un raccordement téléphonique normal. Qu'est-ce qui change pour moi?

Dès qu'un passage à l'All IP sera prévu, vous serez contacté par Swisscom et vous recevrez gratuitement un routeur que vous pourrez connecter au raccordement téléphonique existant. Puis vous n'aurez plus qu'à rebrancher votre téléphone, et tout fonctionnera comme avant. Si vous le souhaitez, notre Assistance du voisinage Swisscom Friends ou un technicien peuvent vous aider à procéder à la migration. De plus, vous bénéficiez dès lors de nombreux nouveaux services, comme par exemple la qualité de son HD, ou la possibilité de bloquer les appels indésirables ou publicitaires. A l'heure actuelle, vous bénéficiez automatiquement de l'All IP si vous optez par exemple pour Swisscom Line basic (raccordement téléphonique), Swisscom Line plus (raccordement téléphonique avec appels illimités) ou inOne avec Swisscom TV.

Se peut-il que je dispose déjà de l'All IP sans l'avoir encore remarqué?

Plus de 1.6 million de clients Swisscom (avril 2016) sont déjà passés à l'IP. Il s'agit des produits Swisscom Line basic (raccordement téléphonique), Swisscom Line plus (raccordement téléphonique avec appels illimités), Swisscom TV 2.0, packs Vivo, My PME Office, Smart Business Connect ou inOne. Si le téléphone fixe est branché directement au routeur, cela signifie que vous êtes déjà sur IP. Si vous avez un doute, il vous suffit d'appeler le numéro gratuit 0800 882 002.

Quels avantages la nouvelle technique offre-t-elle aux clients?

Le Callfilter (protection contre les appels publicitaires indésirables), la qualité de son HD, les listes de blocage personnalisées, l'affichage du nom de tous les numéros enregistrés sur local.ch, etc., de même que la possibilité d'utiliser le réseau fixe en déplacement sur le smartphone ou de mener deux appels simultanément. Avec Swisscom Line plus, les clients peuvent passer des appels illimités pour un prix forfaitaire mensuel – y compris sans Internet ni TV.

Avec la migration, aurai-je automatiquement un appareil de plus à mon domicile?

Si vous disposez déjà d'un routeur pour Internet et/ou la télévision (Internet-Box), le téléphone fixe est dorénavant aussi raccordé au routeur. Ceux qui possédaient jusqu'ici uniquement un raccordement fixe reçoivent gratuitement un routeur à l'occasion de la migration. Celui-ci joue le rôle de station de base pour de nombreux nouveaux téléphones sans fil DECT: il détecte ces derniers sur simple pression d'un bouton et les connecte automatiquement. La station de base devient ainsi superflue.

Je téléphone avec ISDN. Est-ce que ce sera possible avec l'IP?



La plupart des clients privés utilisent un raccordement ISDN en combinaison avec des téléphones analogiques et ISDN (p. ex. téléphone DECT analogique). Ces appareils sont compatibles avec l'IP. Cependant, le téléphone ISDN classique ne peut pas être utilisé avec les packs IP actuels proposés aux clients privés. Pour ces derniers, il existe des produits IP disposant de plusieurs canaux vocaux et numéros d'appel (option MultiLINE). Swisscom conseille à tous les clients de ne pas utiliser les téléphones ISDN avec la nouvelle téléphonie fixe IP, et recommande de passer directement aux téléphones fixes IP afin de bénéficier de tous les avantages de la téléphonie IP comme par exemple le Callfilter, HD Voice, l'affichage du nom, la liste de blocage personnalisée, etc. Swisscom accompagne tous ses clients lors du passage de l'ISDN à l'IP en modifiant gratuitement l'installation à domicile (d'une valeur de CHF 385.–).

Que dois-je faire si je souhaite quand même continuer à utiliser mon appareil ISDN?

Dans le cadre de la nouvelle offre de service universel Option MultiLine, un routeur avec un port ISDN sera mis à la disposition des clients privés à compter du 1^{er} janvier 2018. Attention: tous les packs ne sont pas concernés, comme par exemple Vivo ou inOne. Le changement pour une telle solution combinée ISDN/IP ne peut pas être réalisé par les clients eux-mêmes, l'intervention payante d'un technicien procédant aux modifications de l'installation est en effet requise. Si le client souhaite par la suite passer intégralement à l'IP, une seconde intervention d'un technicien sera nécessaire, lequel migrera l'installation complète vers l'IP.

Dois-je avoir un routeur Swisscom ou bien puis-je aussi utiliser ma Fritzbox?

Swisscom publiera à l'avenir les SIP Credentials de sorte que les clients puissent utiliser également des routeurs tiers. Swisscom recommande toutefois à ses clients d'utiliser les routeurs Swisscom, y compris après publication des SIP Credentials. Ceux-ci sont en effet intégralement testés. Swisscom se porte garant de la qualité et de la sécurité de ces produits. En outre, le service «Configuration des SIP Credentials sur les routeurs tiers» n'est pas assuré, et il n'est recommandé qu'aux clients ayant des compétences techniques.

Ma consommation d'électricité augmentera-t-elle si je dois utiliser un routeur pour téléphoner?

Cette «Internet-Box light» consomme 5 watts. Cela correspond à la consommation électrique d'une diode électroluminescente (LED) de faible intensité, soit l'équivalent de 2 centimes maximum par jour. A noter: la suppression de la technologie fixe traditionnelle permet en fin de compte d'économiser plus d'énergie que les nouveaux routeurs n'en consomment.

En cas de panne de courant, le raccordement fixe sera également coupé. Que puis-je faire pour remédier à cela?

Pour rester joignables en cas de panne d'électricité, les clients peuvent faire rediriger leur numéro de téléphone fixe vers un autre numéro directement dans l'Espace clients ou en appelant la hotline. Les numéros d'appel pour lesquels le transfert est activé peuvent être modifiés à tout moment. Pour ce faire, il vous suffit de vous connecter à votre compte client: <http://swisscom.ch/login>

A partir de juin, une garantie supplémentaire sera proposée en cas de panne de réseau ou d'électricité avec Swisscom Line basic et l'option Basculement informatique: une batterie assurera le fonctionnement du routeur pour le raccordement fixe en cas de panne de courant. Le basculement informatique via la téléphonie mobile garantit le transfert des appels vers le réseau mobile en cas de panne du réseau fixe. Cela permet également de garantir la prise de contact y compris dans les situations critiques. Cette



solution a été développée principalement pour la téléphonie d'urgence analogique, comme par exemple les téléphones d'ascenseur ou les appareils d'appel d'urgence des seniors. De cette manière, les clients peuvent continuer en toute simplicité à utiliser leurs appareils d'appel d'urgence analogiques sur l'IP.

Pour en savoir plus sur la nouvelle offre de basculement automatique: www.swisscom.ch/basculement-informatique

D'autres entreprises ont-elles également remplacé des technologies de masse au cours des dernières années?

Oui, l'exemple le plus connu est sans doute la fin de la télévision analogique pour les câblo-opérateurs ou celle de la réception terrestre («over-the-air (OTA)») de la chaîne de télévision SRG. Lorsque cette technique a été progressivement supprimée à partir du milieu des années 2000, la plupart des téléviseurs n'étaient pas équipés pour la nouvelle technologie: les clients ont ainsi dû se procurer un récepteur DVB-T par leurs propres moyens.

En savoir plus

Hotlines pour les questions générales:

Clients privés 0800 800 800 / Clients PME 0800 055 055 / Clients Enterprise 800 800 900.

Informations générales sur l'All IP et les applications spéciales (téléphonie d'ascenseur, systèmes d'alarme, systèmes de technique du bâtiment, etc.)

Internet:

<http://www.swisscom.ch/ip>

Téléphonie fixe All IP pour les clients privés: www.swisscom.ch/jetztwechseln

All IP pour les clients PME www.swisscom.ch/ip-pme

All IP pour les clients Enterprise

<https://www.swisscom.ch/fr/business/enterprise/themen/work-smart/all-ip.html>